

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP EFEKTIFITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TALIABU UTARA  
KABUPATEN KEPULAUAN SULA**

**AMBRON SIUS MAMO  
PATAR RUMAPEA  
JOORIE RURU**

*Abstract : Organizational knowledge is an important factor to explain the effectiveness as it relates to the organization's morale employee. Bureaucratic organization's impressed the government has not been able to motivate employee morale to improve the effectiveness of its work because of the critical dimensions of organizational climate has not been realized in accordance with the needs and expectation of employees, and the suspect is the of the causes have not maximum service effectiveness. In connection with this matter, this study was to determine the effect of organizational climate on the district government public service effectiveness Taliabu Utara north sula island.*

*This research uses methods quantitative data source research respondents are as many as 30 officer/employees government districts Taliabu Utara. Data collection technique using questionnaires and interviews guide. Technique help with data analysis to test the hypothesis simple regression analysis and correlation simple/product moment.*

*Data analysis shows : (1) variable regression coefficient effectiveness organization climate on public services is positive and the real significance level of 0,01 or 1%. (2) The correlation coefficient and the power of organization climate variable determination of the effectiveness of public services is high/close and near to the significant level of or 1%.*

*The conclusions suggested by the results of the study the effectiveness a public servant in the office district heard north Taliabu needs to be improved by improving the quality dimensions of organizational climate can push high morale of employees such as: task structure, the relationship reward - penalties, communications within the organization, the development of human resources employee, the personal relationship between the atmosphere within the organization, facilities and/support equipment executing the task, and the safety and comfort of the organization's environment.*

*Keywords: Organizational knowledge, public services effectiveness.*

## **PENDAHULUAN**

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara ber kewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara dan penduduk melalui system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan public yang

prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang public, jasa public, dan pelayanan administratif.

Dalam rangka melaksanakan amanat UUD 1945 tersebut, maka organisasi atau birokrasi pemerintah dibentuk sebagai sarana bagi Negara/pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan efektifitas birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Kebijakan otonomi daerah diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melaksanakan inovasi dalam pemberian dan peningkatan efektifitas pelayanan.

Efektifitas atau keberhasilan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat tersebut sangat ditentukan oleh efektifitas dari seluruh organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkatnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan ruang lingkup tugas masing-masing. Sementara itu efektivitas pemberian pelayanan langsung kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kedekatan antara organisasi penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Yousa, 2002). Oleh sebab itu, kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang dekat dengan masyarakat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dalam kebijakan otonomi daerah sekarang ini, telah terjadi perubahan mendasar menyangkut kedudukan, tugas dan fungsi pemerintah kecamatan yang sebelumnya merupakan wilayah administrasi pemerintahan berubah menjadi wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Dengan kata lain, kecamatan yang

tadinya merupakan “perangkat wilayah” dalam rangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi “perangkat daerah” dalam rangka asas desentralisasi. UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mengamanatkan bahwa kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Disamping itu kecamatan menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan antara lain adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Arahkan undang-undang tersebut mengisyaratkan bahwa kecamatan merupakan organisasi perangkat daerah kabupaten/kota terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi/birokrasi pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, hingga sekarang ini masih belum sepenuhnya berjalan efektif seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media masa, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas serta sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih

sering dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan public masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Berkenaan dengan kriteria efektivitas organisasi tersebut, Gibson dkk (1998) mengatakan bahwa ada dua pendekatan untuk mengevaluasi atau mengukur efektivitas organisasi, yaitu pendekatan tujuan (*the goal approach*) dan pendekatan menurut teori sistem (*the system theory approach*). Belum maksimalnya efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah ini dikarenakan belum maksimalnya para aparatur birokrasi itu sendiri dalam melaksanakan tugas pelayanan publik secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan efektifitas aparatur birokrasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik harus dilakukan, antara lain melalui penciptaan atau peningkatan iklim organisasi yang dapat mendorong semangat kerja. Secara Konkret Pelayanan publik Kamus Besar Bahasa Indonesia (Badudu, 2001) disebutkan pengertian pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima menggunakan.

Kotler (dalam Lukman, 2000) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (2000)

mengatakan, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Moenir (1997) mengartikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dalam teori manajemen sumber daya manusia dikatakan bahwa semangat kerja berhubungan erat dengan iklim organisasi dimana pegawai tersebut bekerja, karena iklim organisasi mempengaruhi cara hidup seseorang, kepada siapa dia berhubungan, siapa yang dia sukai, bagaimana kegiatan kerjanya, apa yang dia ingin capai, dan bagaimana cara dia menyesuaikan dengan organisasi (Blumenstock dan Pace, dalam Steers, 1985). Iklim organisasi ini dapat meliputi berbagai dimensi seperti struktur tugas, sistem kompensasi atau sistem insentif, pengakuan terhadap prestasi, hubungan atasan-bawahan dan hubungan antar personel pegawai, keamanan kerja, sistem pelatihan dan pengembangan, sarana dan peralatan kerja, dan sebagainya yang terkait dengan lingkungan kerja pada suatu organisasi (Steers, 1985). Iklim organisasi ini penting karena mengkaitkan konteks organisasi dengan persepsi, perasaan, dan harapan para pegawai (Pace dan Paules, 1995).

Iklim organisasi pada birokrasi pemerintah terkesan belum mampu memotivasi semangat kerja yang tinggi dari para pegawai untuk meningkatkan efektifitas kerjanya karena dimensi-dimensi iklim organisasi seperti yang disebutkan di atas masih belum terwujud sesuai dengan kebutuhan dan harapan

pegawai. Bicara soal iklim Istilah “iklim organisasi” dalam beberapa literatur biasa disepadankan penggunaannya dengan istilah iklim kerja dan/atau lingkungan kerja. Dilihat dari sudut terminologi, iklim organisasi terdiri dari dua term, yakni “iklim” dan “organisasi”. Iklim dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai apa yang diinginkan dan dalam konteks organisasi keinginan yang dicapai ini adalah apa yang menjadi tujuan suatu organisasi (Poerwadarminta, 1991).

Istilah iklim disini digunakan sebagai kiasan (metafora), yaitu suatu istilah yang diterapkan untuk menggambarkan suatu kemiripan. Sackman (dalam Pace dan Faulus, 1995) mengatakan bahwa suatu kiasan dapat memberikan gambaran yang gamblang pada tingkat kognitif, emosional, perilaku, dan menyatakan suatu bagian tertentu pada tindakan tanpa menetapkan perilaku yang sebenarnya. Bila dalam makna yang sebenarnya iklim diartikan sebagai gabungan dari temperatur, tekanan udara, kelembaban, hujan, sinar matahari, mendung dan sebagainya, maka dalam suatu organisasi, istilah iklim menggambarkan gabungan persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, hubungan antara pegawai, hubungan pegawai dengan atasan, ataupun kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut Kondisi ini lebih nampak terutama pada birokrasi/organisasi pemerintah tingkat bawah seperti pada organisasi pemerintah kecamatan. Dari pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa dimensi-dimensi iklim organisasi yang

penting seperti yang disebutkan di atas belum banyak mendapat perhatian dan belum diwujudkan dengan baik pada organisasi pemerintah kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula.

Iklim organisasi pada pemerintah kecamatan yang belum terwujud dengan baik atau belum maksimal diduga merupakan salah satu penyebab belum maksimalnya efektifitas pelayanan publik. Untuk menguji atau membuktikan asumsi ini maka dengan perlu penelitian tentang pengaruh iklim organisasi terhadap efektifitas pelayanan publik, khususnya di kantor kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, dan jenis data (Sugiono, 2002). Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dikemukakan dalam uraian pendahuluan di muka, maka penelitian ini merupakan suatu penelitian survei yang bersifat korelasional dengan pendekatan metode kuantitatif.

Danim (2000) mengatakan bahwa survei merupakan metode pengumpulan data yang bersifat deskriptif, asosatif, ataupun logika sebab akibat mengenai peristiwa atau fenomena melalui sejumlah unit atau individu. Dengan kata lain, survei merupakan cara pengumpulan data primer dari sejumlah unit atau individu dalam waktu bersamaan (Surakhmat, 1987).

Penelitian metode kuantitatif adalah suatu penelitian yang didasarkan

atas data angka-angka dan perhitungannya ditujukan untuk penafsiran kuantitatif (Umar, 1997).

## **B. Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini ialah : “iklim organisasi” dan “efektivitas pelayanan publik”. Dalam hal ini, “iklim organisasi” adalah berkedudukan/berperan sebagai variabel bebas (*independent variable*), sedangkan “efektivitas pelayanan publik” adalah merupakan variabel terikat (*dependent variable*). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Variabel iklim organisasi didefinisikan sebagai sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan terdapat dalam lingkungan kerja atau yang timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar. Variabel ini diamati melalui beberapa indikator dimensi iklim kerja, yaitu :
  - a. Struktur tugas, yaitu rincian metode untuk menjalankan operasi organisasi.
  - b. Hubungan imbalan-hukuman; yaitu metode/cara pemberian imbalan/penghargaan terhadap prestasi, dan hukuman bagi pelanggaran.
  - c. Komunikasi dalam organisasi, yaitu komunikasi atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, atasan dengan atasan.
  - d. Pengembangan SDM; yaitu upaya organisasi meningkatkan kualitas SDM dan prestasi kerja pegawai.
  - e. Suasana hubungan antar pribadi dalam organisasi
  - f. Sarana dan fasilitas/peralatan pendukung pelaksanaan tugas.
  - g. Keamanan dan kenyamanan lingkungan organisasi.
2. Variabel efektivitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan pemerintah kecamatan Taliabu Utara dalam melaksanakan dan mencapai target program pelayanan publik yang ditetapkan. Selanjutnya variabel efektivitas pelayanan publik ini diamati/diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :
  - a. Produktivitas; dilihat dari banyaknya program pelayanan yang berhasil dilaksanakan berdasarkan target yang ditetapkan; atau banyaknya orang (masyarakat) yang berhasil dilayani.
  - b. Efisiensi; dilihat dari tingkat rasio antara hasil yang dicapai dengan sumber-sumber yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan, terutama SDM, sarana prasarana, biaya/dana.
  - c. Kualitas layanan; dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas/pegawai, seperti : ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan akurasi produk pelayanan.
  - d. Adaptasi; dilihat dari kemampuan pemerintah kecamatan dalam menanggapi permintaan dan tuntutan masyarakat, atau menghadapi perkembangan yang terjadi yang

berkaitan dengan pelayanan publik.

### C. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari para informan/responden yang ditetapkan dengan menggunakan instrument penelitian yang sudah ditentukan; sedangkan data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan telah tersedia di lokasi penelitian (kantor Camat Taliabu Utara).

### D. Sumber Data (Informan/Responden)

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula. Sumber data (informan/responden) dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur pemerintah kecamatan Taliabu Utara yang berstatus sebagai PNS. Sesuai data jumlah PNS aparat pemerintah kecamatan Taliabu Utara ada sebanyak 30 orang yaitu sebanyak 23 orang pada kantor Camat dan 7 orang merupakan Sekretaris Desa PNS. Mempertimbangan jumlah aparat/PNS tersebut yang relatif kecil/sedikit, maka semuanya dijadikan sebagai sumber data/informan (tidak dilakukan penarikan sampel). Ini sesuai dengan pendapat para ahli metodologi penelitian, bahwa apabila banyaknya populasi penelitian kecil atau kurang dari 100 unit maka sebaiknya tidak dilakukan penarikan sampel, dengan kata lain penelitiannya merupakan

penelitian populasi (Arikunto, 2002). Dengan demikian, jumlah responden/informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang PNS pemerintah kecamatan Taliabu Utara.

### E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dianalisis untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah data primer atau data yang diperoleh langsung dari informan/responden. Data primer dan data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan instrumen dan cara sebagai berikut :

1. Kuesioner. Instrumen ini digunakan untuk pengumpulan data primer yaitu data yang bersumber langsung dari para responden/informan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, kuesioner disusun dalam bentuk angket berstruktur dengan menggunakan skala pengukuran skala ordinal dalam lima tingkatan yaitu : tinggi/baik (nilai 5), cukup tinggi/baik (nilai 4), sedang (nilai 3), rendah/kurang baik (nilai 2), dan sangat rendah/tidak baik (nilai 1). Untuk mendapatkan data yang akurat, pengumpulan data dengan kuesioner ini dibantu dengan teknik *interview guide* atau wawancara terpimpin.
2. Observasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik tentang objek penelitian. Data yang diperoleh melalui teknik observasi ini bersifat mendukung

data hasil kuesioner dan wawancara.

3. Studi Dokumentasi. Studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia lokasi penelitian yaitu di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula. Data yang diperoleh melalui teknik dokumentasi ini dapat berupa data profil kecamatan, data kepegawaian, dan lainnya.

#### F. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial, yaitu sebagai berikut :

- a. Analisis statistik deskriptif yang digunakan ialah analisis tabel distribusi frekuensi dan persentase. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang kondisi/status variabel iklim organisasi dan variabel efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara. Perhitungan persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$p = \frac{f_i}{n} \times 100\%$$

Dimana :

P = nilai persentase yang dicari ;

f = frekuensi, yaitu banyaknya data pada setiap kategori ;

n = total data sampel.

- b. Analisis statistik inferensial yang digunakan ialah analisis regresi dan korelasi sederhana :

- 1) Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pola hubungan fungsional/pengaruh dari variabel iklim organisasi (variabel X) terhadap variabel efektivitas pelayanan publik (variabel Y). Pola hubungan fungsional/pengaruh dinyatakan dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- a = nilai konstan variabel terikat (efektivitas pelayanan publik/Y) apabila variabel bebas (iklim organisasi/X) tidak berubah /tetap; dihitung dengan rumus :
- $$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

- b = koefisien arah regresi variabel efektivitas pelayanan publik (Y) atas variabel iklim organisasi (X), yaitu besar perubahan pada nilai variabel efektivitas pelayanan publik yang disebabkan atau diakibatkan oleh perubahan pada variabel iklim organisasi; dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Tingkat keberartian regresi diuji dengan statistik-F (Sudjana, 1990).

- 2) Analisis korelasi sederhana (korelasi product moment) digunakan untuk mengetahui derajat korelasi dan besar pengaruh/daya determinasi dari variabel iklim organisasi (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan publik (Y). Analisis korelasi yang digunakan ialah analisis korelasi product moment atau korelasi r-pearson, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Selanjutnya, tingkat signifikansi koefisien korelasi diuji dengan statistik-t (Sudjana, 1990).

#### D. Pembahasan

Hasil analisis regresi linier dan analisis korelasi sederhana (korelasi product moment) sebagaimana yang telah dikemukakan di atas menunjukkan bahwa iklim organisasi mempunyai hubungan fungsional dan pengaruh positif pada taraf signifikan 1% atau taraf keyakinan/kepercayaan 99% terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara. Dengan demikian penelitian ini dapat

membuktikan secara signifikan hipotesis yang diajukan yaitu bahwa "Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pemerintah Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula." Terbuktinya hipotesis tersebut hal itu berarti pula membuktikan kebenaran pendapat teoritis yang mendasari penelitian ini sebagaimana yang diuraikan dalam kerangka teori di atas.

Sebagaimana dikemukakan dalam uraian kerangka teoritis pada Bab II bahwa iklim organisasi adalah sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasa terdapat dalam lingkungan kerja atau timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar (Steers, 1985). Menurut Rousseau (dalam Sedarmayanti, 2009) bahwa iklim adalah persepsi dan bersifat deskriptif. Persepsi adalah suatu sensasi atau realisasi yang dialami oleh seseorang. Deskripsi adalah apa yang dilaporkan orang mengenai sensasi itu. Sekumpulan persepsi secara relatif bersifat konstan yang dimiliki oleh anggota organisasi mengenai karakteristik dan kualitas budaya organisasi. Iklim (persepsi dan dekripsi) ini berpengaruh terhadap sikap seseorang dalam bekerja.

Stoner dan Wankel (1996) mengatakan bahwa iklim organisasi terutama sikap dan tindakan rekan kerja dan atasan dan iklim yang mereka ciptakan dapat mempengaruhi motivasi kerja dengan efektif.. Demikian pula menurut Moekijat (1989) bahwa iklim organisasi berhubungan dengan kepuasan pegawai; sementara kepuasan pegawai berhubungan dengan motivasi kerja. Makin memberi kepuasan iklim organisasi terhadap pegawai, maka akan



lebih mendorong motivasi kerja pegawai. Peningkatan motivasi kerja ini akan meningkatkan efektifitas kerja pegawai yang pada gilirannya akan mempengaruhi efektivitas organisasi.

Hasil penelitian tentang pengaruh iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula, setidaknya dapat membenarkan pendapat teoritis yang dikemukakan para ahli tersebut. Seperti telah dikemukakan di atas bahwa hasil analisis regresi sederhana dan korelasi product moment membuktikan bahwa iklim organisasi punya pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula. Pada analisis korelasi product moment didapat nilai koefisien korelasi ( $r$ ) yaitu sebesar 0,822 dan nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,676 atau 67,6% dan dari uji signifikan dengan uji-t ternyata berada pada taraf signifikan 1%. Nilai koefisien korelasi tersebut mendekati angka maksimal koefisien korelasi (1,000) yang berarti bahwa derajat korelasi antara iklim organisasi dengan efektivitas pelayanan publik adalah sangat kuat dan signifikan. Selanjutnya nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,676 atau 67,6% ini mempunyai pengertian bahwa tingkat efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara adalah sebesar 67,6% ditentukan atau tergantung pada iklim organisasi, sedangkan sisanya sebesar 32,2% adalah ditentukan atau tergantung pada faktor-faktor lainnya yang berada di luar jangkauan penelitian ini. Hasil analisis korelasi product moment tersebut dapat diinterpretasikan bahwa iklim organisasi memberikan kontribusi terhadap tingkat

efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara sebesar 67,6%.

Hasil analisis regresi sederhana juga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara, yang ditunjukkan oleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 7,069 + 0,861 X$ . Koefisien arah regresi ( $b$ ) adalah bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan fungsional/pengaruh iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Kabupaten Kepulauan Sula adalah positif dengan rasio perkembangan sebesar 1 : 0,861; artinya bahwa perubahan (peningkatan) pada iklim organisasi sebesar 1 skala akan menyebabkan perubahan (peningkatan) efektivitas pelayanan publik sebesar 0,861 skala, dengan kata lain dapat diinterpretasikan bahwa apabila iklim organisasi dapat ditingkatkan sebesar 100% dari kondisi sekarang maka efektivitas pelayanan publik dapat meningkat sebesar 86,1%. Pengaruh iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik tersebut adalah sangat berarti atau signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil pengujian keberartian regresi atau uji independen dengan Uji-F dimana didapat nilai  $F_{hitung} = 58,524$  berada pada taraf signifikan 1%.

Hasil analisis korelasi product moment dan analisis regresi sederhana tersebut bermakna bahwa iklim organisasi berpengaruh dan menentukan secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian faktor iklim organisasi dapat digunakan untuk melakukan pengujian ketepatan prediksi terhadap

perkembangan/peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Kabupaten Kepulauan Sula di masa depan apabila nilai variabel iklim organisasi diketahui. Pengujian ketepatan prediksi ini dapat dilakukan dengan metode interpolasi yaitu dengan memasukkan nilai variabel bebas (X) yang diketahui ke dalam persamaan regresi sederhana hasil analisis data (Sudjana, 1990).

Dengan metoda interpolasi tersebut, maka jika dimasukkan nilai score maksimum variabel bebas “iklim organisasi” hasil pengamatan (yakni 46) ke dalam persamaan regresi, dapat prediksi peningkatan efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula di masa yang akan datang dapat dihitung sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 7,069 + 0,861 (46) \\ = 46,67$$

Hasil perhitungan uji ketepatan prediksi di atas menunjukkan bahwa apabila iklim organisasi di kantor Camat Taliabu Utara dapat ditingkatkan sebesar nilai score maksimum variabel tersebut hasil pengamatan (yakni sebesar 46) dari kondisi yang ada sekarang, maka diharapkan efektivitas pelayanan publik akan bertambah atau meningkat sebesar 46,67 skala, atau apabila dihitung dalam skala ideal pengukuran variabel iklim organisasi yang digunakan dalam penelitian ini (yakni 60) efektivitas pelayanan publik akan naik sebesar 0,7778 atau 77,78%. Hasil uji ketepatan prediksi ini dapat menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu akan dapat ditingkatkan atau dinaikkan lagi di masa depan apabila kondisi iklim organisasi kantor Camat

tersebut yang ada sekarang dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut serta pendapat teoritis yang mendasarinya sebagaimana telah diuraikan di atas maka dapatlah dinyatakan bahwa iklim organisasi pada instansi pelayanan publik mempunyai hubungan fungsional/pengaruh dan memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, apabila instansi pelayanan publik menghendaki penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efektif maka harus diciptakan dan dipelihara kondisi iklim organisasi yang kondusif yaitu yang iklim organisasi yang mampu mendorong atau memotivasi semangat dan kegairahan kerja para pegawainya.

Berdasarkan temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi iklim organisasi pada kantor Camat Taliabu Utara berdasarkan indikator yang dipakai menurut tanggapan sebagian besar para pegawai masih belum maksimal atau masih pada taraf sedang. Demikian pula, hasil penemuan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor Camat tersebut belum maksimal yaitu masih pada taraf sedang menurut tanggapan sebagian besar responden/pegawai. Oleh karena hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan dan pengaruh iklim organisasi terhadap efektivitas, hal itu memberikan implikasi bahwa agar efektivitas pelayanan publik dapat terwujud secara maksimal maka kondisi iklim organisasi kantor Camat Taliabu Utara harus ditingkatkan terutama dalam dimensi-dimensi penting dari iklim organisasi yaitu : (a) Struktur tugas, yaitu rincian metode untuk menjalankan operasi

organisasi; (b) Hubungan imbalan-hukuman; yaitu metode/cara pemberian imbalan/penghargaan terhadap prestasi, dan hukuman bagi pelanggaran; (c) Komunikasi dalam organisasi, yaitu komunikasi atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, atasan dengan atasan; (d) Pengembangan SDM; yaitu upaya organisasi meningkatkan kualitas SDM dan prestasi kerja pegawai; (4) Suasana hubungan antar pribadi dalam organisasi; (5) Sarana dan fasilitas/peralatan pendukung pelaksanaan tugas; dan (6) Keamanan dan kenyamanan lingkungan organisasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana telah diuraikan dan dibahas di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis regresi sederhana bahwa iklim organisasi mempunyai hubungan fungsional positif dan signifikan terhadap semangat kerja aparatur pada kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula Hal ini memberi kesimpulan bahwa peningkatan atau perbaikan iklim organisasi pada instansi pelayanan publik akan menyebabkan peningkatan secara signifikan pada efektivitas pelayanan publik.
2. Berdasarkan analisis korelasi sederhana (product moment) bahwa iklim organisasi mempunyai korelasi dan derajat penentu/pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula. Hal ini memberi kesimpulan bahwa iklim organisasi merupakan

salah satu faktor penentu efektivitas pelayanan publik; bahwa semakin baik dan kondusif iklim organisasi maka akan semakin baik atau meningkat efektivitas pelayanan publik.

### **B. Saran**

Bertolak dari hasil penelitian ini maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor Camat Taliabu Utara belum maksimal dilihat dari beberapa indikator seperti produktivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, dan adaptasi; sehingga itu perlu ditingkatkan antara lain dengan meningkatkan kondisi iklim organisasi.
2. Berdasarkan penemuan penelitian ini bahwa kondisi iklim organisasi berpengaruh dan berkorelasi signifikan dengan efektivitas pelayanan publik pada kantor Camat Taliabu Utara. Mengingat kondisi iklim organisasi belum maksimal terwujud di kantor Camat Taliabu, maka untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik diperlukan upaya memperbaiki/meningkatkan kualitas dimensi-dimensi iklim organisasi yang dapat mendorong semangat kerja yang tinggi dari pegawai, seperti : struktur tugas, hubungan imbalan-hukuman, komunikasi dalam organisasi, pengembangan SDM pegawai, suasana hubungan antar pribadi dalam organisasi, sarana dan fasilitas/peralatan pendukung pelaksanaan tugas, dan keamanan

dan kenyamanan lingkungan organisasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Badudu,J, dkk, 2001, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Depdiknas RI.
- Danim,S., 2000, Pengantar Studi Penelitian Kebijakan, Jakarta, Bumi Aksara.
- Gibson L. James, dkk, 1989, Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Terjemahan, Jakarta : Erlangga.
- Gibson,james L,John M,Ivancevich dan James H.Donnelly,Organizations (Texas:Business Publication,Inc,1985)
- Lukman, S. 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan Publik, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Moenir, H. 2002, Manajemen Pelayanan Umum, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pace W. R. dan Faules D. F., 1998, Komunikasi Organisasi, Remaja Rosdakarya,
- Poerwadarminta, 1991, Kamus Bahasa Indonesia, Jakarta, Gramedia.
- Steers, Richard M., 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta : Erlangga.
- Sudjana, 1990, Metoda Statistika, Bandung : PT.Tarsito.
- Sugiono, 1992, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Umar, H. 1997, Metodologi Penelitian, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Yousa, A. 2002, “Mengukur dan Mengevaluasi Kinerja Organisasi Pemerintah : Desain Model dan Penerapan pada Kecamatan”, Makalah, STPDN Jatinogor Jawa Barat.

#### **Sumber Lain :**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### **WAKER**

#### **SERDAMAYANTI**